

**ABSTRACT**

Febriani, Yohana Anita. 2007. *Designing a Set of Integrated English Instructional Materials for Concierge Personnel*. Yogyakarta: Sanata Dharma University.

This research aims at designing a Set of Integrated English Instructional Materials for Concierge Personnel. The principle of integrated materials guides the writer in designing these materials. It was based on the learners' needs, the concierge personnel, who have to equip themselves with good English skills, not only in speaking but also in writing, reading and listening.

Concierge personnel usually remain in the front office that directly deal with guests. As personal guides, they represent the hotel. Important skills that need to be acquired by hotel staff are to serve guests professionally and to be able to communicate in English.

Based on the interview, most of them did not receive basic English lesson, because they did not learn English formally in schools, therefore their vocabulary mastery also varies. They learnt English from their own daily experience and habits while accompanying guests. Most of the time they spoke English incorrectly because they just translate Indonesian sentences into English without considering the grammar and correct pronunciation. It was not rare for them to use gestures to explain what they wanted to say. Most of them have difficulties of finding correct expressions when they produced words without producing sentences. Their ability and knowledge to enable them to speak good English still needs improvement.

This research was conducted in order to answer two research questions, first is how a set of instructional English speaking materials for concierge personnel is designed and the second research question is what the designed materials look like.

In order to answer the first problem, the writer applied seven steps of the instructional design model which were the combination of Kemp and Yalden's instruction design models, namely conducting needs' survey; formulating the goals, topics and general purposes; selecting the type of syllabus and developing the syllabus; selecting subject content; developing the materials; validating the materials and revising the materials.

The writer conducted two survey researches. First, the pre-design research, in the form of questionnaires in order to collect as much information as possible from the learners about their necessities, lacks and wants.

The second survey was post-design survey, to achieve the feedback to gather input in the form of criticism and suggestions on the designed materials. There were three types of methods. The first method was in the form of closed form questions of questionnaires for concierge personnel and non-concierge personnel which was meant to gather academically and non-academically feedback on the designed materials. The second method was in the form of points of agreement, which were computed using descriptive statistics. The statistical data showed the mean is in the points 4.80, it means, the designed materials is good and already fit the learner's needs as concierge personnel. The third method

## PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

used by writer in validating the materials was holding preliminary application. The writer directly proved that the learners were motivated to learn the designed materials.

After improving the designed materials, the writer presented the final set of the materials. This was to answer the second research question. The materials consist of eight units. Each unit contains eight sections: preview, speaking activities, writing activities, listening activities, reading activities, language focus, speech works and vocabulary bank. All was prepared integrately, to gain and develop communicative English skills in speaking, listening, writing and reading.



## ABSTRAK

Febriani, Yohana Anita. 2007. *Designing a Set of Integrated English Instructional Materials for Concierge Personnel*. Yogyakarta: Sanata Dharma University.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah kumpulan materi pengajaran bahasa Inggris yang menitikberatkan pada pengembangan kemampuan berbicara, mendengar, membaca dan menulis bagi anggota-anggota *concierge*. Prinsip-prinsip pengajaran itulah yang menuntun penulis untuk membuat kumpulan materi ini. Isi dari materi ini, didasarkan pada kebutuhan anggota-anggota *concierge*, yang mana mereka harus membekali dirinya dengan kemampuan berbahasa Inggris secara komunikatif, baik dan benar, tidak hanya kemampuan dalam berbicara akan tetapi juga kemampuan dalam menulis, membaca dan mendengar.

Anggota-anggota *concierge* merupakan bagian dalam *Front Office Department* sebuah hotel yang melakukan kontak langsung dengan tamu. Sebagai pemandu pribadi atau *personal guide*, menjadikan mereka sebagai wakil sebuah hotel. Oleh karenanya kemampuan penting yang harus dikuasai oleh seorang pegawai hotel adalah kemampuan untuk melayani tamu secara profesional dan kemampuan untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

Berdasarkan tanya jawab yang dilakukan dengan anggota-anggota *concierge*, kebanyakan dari mereka tidak belajar dasar-dasar bahasa Inggris secara formal lewat jalur pendidikan, sebagai hasilnya perbendaharaan kata mereka sangat bervariasi. Mereka belajar bahasa Inggris dari pengalaman sehari-hari dan faktor kebiasaan saat melayani tamu. Sering sekali mereka tidak berbahasa Inggris secara benar dalam arti kata, mereka hanya menterjemahkan kalimat dalam bahasa Indonesia kedalam bahasa Inggris tanpa mempertimbangkan pola tata bahasa yang benar dan pengucapan yang benar. Jadi, tidak heran jika mereka menggunakan gerak isyarat untuk menjelaskan apa yang mereka ingin katakan. Sebagian besar dari mereka menemukan kesulitan untuk memilih ekspresi-ekspresi yang tepat untuk membuat sebuah kalimat. Oleh karena itu, kemampuan dan pengetahuan mereka tentang bahasa Inggris masih perlu untuk diperbaiki dan dikembangkan.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab dua pokok permasalahan, pokok permasalahan yang pertama adalah bagaimana sebuah kumpulan materi pengajaran bahasa Inggris yang menitikberatkan pada penggabungan materi yang mengacu pada perkembangan kemampuan berbicara, mendengar, membaca dan menulis bagi anggota-anggota *concierge* dibuat dan pokok permasalahan yang kedua adalah bagaimana bentuk dari materi pengajaran itu sendiri.

Untuk menjawab pokok permasalahan yang pertama, penulis menerapkan tujuh langkah-langkah model pengajaran yang merupakan gabungan dari model pengajaran dari Kemp and Yalden. Tujuh langkah-langkah tersebut adalah melakukan survey kebutuhan responden; menetapkan tujuan khusus pengajaran, menentukan topik dan tujuan umum pengajaran; memilih dan mengembangkan silabus yang cocok untuk pengajaran; memilih isi materi pengajaran;

## PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mengembangkan materi pengajaran; mengevaluasi materi pengajaran dan merevisi materi pengajaran.

Dalam penelitian ini, penulis mengadakan dua buah survey. Survey yang pertama dilakukan sebelum membuat materi pengajaran, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi sebanyak mungkin dari responden tentang kebutuhan, kelemahan dan keinginan responden.

Survey yang kedua dilakukan setelah materi dibuat, dengan tujuan untuk mengevaluasi materi yang telah disusun. Hasil dari survey ini adalah dalam bentuk kritik dan saran. Ada tiga buah metode yang diterapkan untuk mengevaluasi materi tersebut. Metode pertama dalam bentuk kuesioner tertutup yang berisi pertanyaan-petanyaan singkat yang ditujukan untuk anggota-anggota *concierge* maupun bukan anggota-anggota *concierge*, untuk mendapatkan hasil secara akademis dan non-akademis. Metode yang kedua dalam bentuk angka, yang didapat dari perhitungan secara statistik. Hasil data dari perhitungan statistik menunjukkan angka rata-rata 4.80 yang berarti bahwa materi pengajaran yang telah disusun adalah baik dan sudah memenuhi kebutuhan anggota-anggota *concierge*. Mengaplikasikan materi yang telah disusun secara langsung kepada responden kedalam suatu proses pengajaran adalah metode ketiga dalam mengevaluasi materi. Hal ini dilakukan penulis guna membuktikan bahwa materi yang telah disusun adalah materi yang benar-benar sesuai dengan ketutuhan anggota-anggota *concierge*.

Setelah memperbaiki materi yang telah disusun, penulis membuat hasil akhir dari materi tadi. Hal ini dilakukan guna menjawab pokok permasalahan yang kedua dalam pokok permasalahan. Hasil akhir dari materi ini terdiri dari delapan unit pengajaran. Setiap unit terdiri dari delapan bagian yaitu *preview*, *speaking activities*, *writing activities*, *listening activities*, *reading activities*, *language focus*, *speech works and vocabulary bank*. Kesemuanya dibuat untuk mengembangkan kemampuan berbahasa inggris secara komunikatif dalam berbicara, mendengar, menulis dan membaca.